Direction de la Communication
EB/AC/VV Version actualisée au 21.08.2014

CHARTE DU SITE INTERNET
(règles d'organisation, de gestion et d'utilisation du site internet)

Le site internet du Centre Hospitalier de Périgueux (www.ch-perigueux.fr) a été mis en ligne le 24 avril 2012.
Ce nouveau support de communication, prévu dans le projet d'établissement 2009-2013 a été réalisé par la direction de la Communication et le service Informatique, avec l'assistance de l'agence Stratis, sur la base des réflexions d'un groupe de travail pluridisciplinaire.
L'ouverture du site a été précédée de sessions de formations pour le transfert de compétences, en rédaction et contribution, gestion des fonctionnalités et administration technique.
Ce site a pour cibles les médecins libéraux, les professionnels de santé et la population, avec pour objectifs, notamment de faciliter les contacts et tisser des liens avec les médecins libéraux, d'améliorer le recrutement médical et paramédical et de valoriser l'offre de soins du Centre Hospitalier (activités, équipes, techniques et projets).
Les mentions et les informations légales à destination des internautes ont été complétées et figurent directement sur le site internet.
Pour accompagner le développement de ce site et garantir sa crédibilité et sa fiabilité, la présente charte définit les règles d'organisation, de gestion et de validation de son contenu.

Sommaire

1. Organisation du site p.3

1.1. Responsabilité éditoriale

1.2. Gestion du site

1.3. Administration technique

2. Contenu (règles à respecter) p.4

2.1. Exactitude

2.2. Citation des sources originales

2.3. Lisibilité et qualité de la langue

2.4. Publicité

3. Circuit de validation ..... p. 5 à 10

4. Recommandations d'écriture pour le web * p. 11

4.1 Ecrire pour le web

4.1.1. Les internautes sont des gens pressés …

4.1.2. … qui peuvent arriver en tout point du site sans prévenir

4.1.3. Hiérarchiser l'information

La titraille

Le titre

Le chapeau

Les intertitres (Titre 2, Titre 3, Titre 4)

Les légendes

Les encadrés

4.1.4. Ecrire court !

4.2. Les fichiers en téléchargement

4.2.1. Des fichiers présentés dans une page web

4.2.2. Le poids des mots, le choc du réseau

Le nom des fichiers en téléchargement

Organiser ses fichiers sur le serveur (arborescence de dossiers)

* (proposées par l'agence STRATIS)

1. Organisation du site

1.1. Responsabilité éditoriale

Thierry Lefebvre, directeur du Centre Hospitalier est le responsable éditorial du site.
La diffusion d'informations sur ce site engage la crédibilité et l'image du Centre Hospitalier, ainsi que la responsabilité du directeur de l'établissement. Aussi il convient de veiller à ce que les données diffusées soient particulièrement fiables et à jour.

1.2. Gestion du site

La gestion du site est confiée à la direction de la communication avec l'aide du service informatique. Responsable du contrôle de la qualité et de la cohérence du site, la Direction de la Communication a pour missions, notamment :

- De valider les contenus ;
- De favoriser, en accord avec la direction générale, le développement du site, au regard des différentes cibles ;
- De veiller à la mise à jour, la qualité et à la crédibilité de l'information.

Pour assurer le suivi du site, la Direction de la Communication s'appuie sur le groupe de travail internet, qui sera réactivé.

1.3. Administration technique

L'agence STRATIS est chargée de l'administration technique du site et de sa maintenance. Les développements sont réalisés de concert par la Direction de la Communication et le service informatique avec l'assistance de l'agence STRATIS.

2. Contenu (règles à respecter)

Pour garantir la qualité et la fiabilité des informations, des règles spécifiques doivent être respectées.

2.1. Exactitude

Les informations présentes sur le site doivent être exactes et précises.

2.2. Citation des sources originales

Si le contenu présenté n'est pas l'information originale, sa source doit être clairement indiquée avec mention des références de l'auteur ou de la source.

2.3. Lisibilité et qualité de la langue

La présentation des informations doit être claire et compréhensible par tous. Le site doit viser l'assimilation de l'information par l'utilisation d'un niveau de lecture adapté au plus grand nombre. Un soin particulier doit être apporté à l'orthographe et à la grammaire. Un effort de synthèse et d'illustration doit être fait afin de rendre attrayant le contenu du site.

2.4. Publicité

La diffusion d'informations à caractère publicitaire n'est pas autorisée sur le site.

3. Circuit de validation

Le « **rédacteur** » effectue les mises à jour du contenu et les modifications après accord du « **responsable de contenu** ». Ces corrections, une fois réalisées, sont transmises à la Direction de la Communication, pour mise en ligne.

Rubrique	Rédacteur	Responsable de contenu	Observations
PATIENTS ET VISITEURS			
Pôles et services			
Pôle ATHEROME			
- Cardiologie et maladies vasculaires - Centre d'aide au sevrage tabagique - Centre de cicatrisation - Centre de dépistage anonyme et gratuit du virus du SIDA - Chirurgie thoracique - Dermatologie - Diabétologie, endocrinologie et maladies métaboliques - Hôpital de jour de médecine spécialités - Médecine des spécialités - Médecine nutrition - Neurologie - Pneumologie, Allergologie - Unité Neuro-Vasculaire	R. MICHAUD cadre administratif de pôle *éventuellement autre référent médical ou paramédical à désigner*	Dr P. JARNIER médecin chef de pôle	
Pôle Bloc Opératoire Anesthésie Chirurgie			
- Anesthésie - Chirurgie Ambulatoire - Chirurgie F.U.V. (Face Urologie Vasculaire) - Chirurgie vasculaire - Chirurgie viscérale - Ophtalmologie - ORL et Maxillo-faciale - Orthopédie, traumatologie et chirurgie du rachis - Prise en charge de la douleur - Urologie et andrologie	ML. GAILLOT cadre administratif de pôle *éventuellement autre référent médical ou paramédical à désigner*	Dr R. NIEUVIARTS médecin chef de pôle	
Pôle EHPAD			
- EHPAD Beaufort-Magne - EHPAD Parrot - Unité de Soins de Longue Durée	ML. GAILLOT cadre administratif de pôle *éventuellement autre référent médical ou paramédical à désigner*	Dr F. WONE médecin chef de pôle M. POUMEROULIE directeur des EHPAD	

Pôle Médico-technique (Laboratoire, Anatomo-Pathologie, Pharmacie, Hygiène, Imagerie Médicale)			
- Hygiène et prévention du risque infectieux - Imagerie Médicale - Laboratoire de biologie médicale et anatomie pathologique - Pharmacie et stérilisation	R. MICHAUD cadre administratif de pôle *éventuellement autre référent médical ou paramédical à désigner*	Dr A. MARTIN médecin chef de pôle	
Pôle Médecine – SSR – UCSA			
- Court séjour gériatrique - Dispositif d'annonce en cancérologie - Equipe mobile à orientation gériatrique - Hépato-Gastro-entérologie - Hôpital de jour Hématologie Oncologie - Hôpital de jour inter-médecines - Hospitalisation à domicile - Médecine générale - Médecine interne et maladies infectieuses - Soins de Suite et de Réadaptation - Unité d'hospitalisation de Soins Palliatifs (USP) – Equipe Mobile d'Accompagnement de Soins de Support et de Soins Palliatifs (EMASP) - Unité médicale d'orientation	T. CHOURREAU cadre administratif de pôle *éventuellement autre référent médical ou paramédical à désigner*	Dr P. LATASTE médecin chef de pôle	
Pôle Psychiatrie			
- Intersecteur de psychiatrie adulte (unité d'hospitalisation intersectorielle de psychiatrie sans consentement) - Psychiatrie A (secteur 24G04) - Psychiatrie B (secteur 24G07) - Psychiatrie infanto-juvénile et adolescents	T. CHOURREAU cadre administratif de pôle *éventuellement autre référent médical ou paramédical à désigner*	Dr C. ANCEAU médecin chef de pôle	
Pôle Réanimation, SAMU/SMUR, Centre 15, Urgences, Pédiatrie, Obstétrique, Gynécologie			
- Département de médecine d'urgence - Obstétrique Gynécologie IVG - Pédiatrie et Néonatologie - Réanimation - Unité de nutrition artificielle - Unité de recherche clinique	T. CHOURREAU cadre administratif de pôle *éventuellement autre référent médical ou paramédical à désigner*	Dr Y. MONSEAU médecin chef de pôle	
Annuaire des médecins	**Mise à jour automatique**		
Annuaire des consultations			
Hospitalisation Séjour Sortie Frais Professionnels qui vous entourent Préparer votre hospitalisation Visiteurs	V. REY-GOMEZ Attaché d'administration Direction des Usagers, des Risques et de la Qualité	S. JONAS Directeur des Usagers, des Risques et de la Qualité	

Droits du patient Autorité parentale Prise en charge de la douleur Information et consentement Permanence d'accès aux soins et à la santé Communication du dossier médical Informatique et libertés Remerciements et réclamations Commission des relations avec les usagers Recommandations	V. REY-GOMEZ Attaché d'administration Direction des Usagers, des Risques et de la Qualité	S. JONAS Directeur des Usagers, des Risques et de la Qualité	
Nos engagements Qualité et gestion des risques	M. MASCLET	S. JONAS Directeur des Usagers, des Risques et de la Qualité	
Douleur	Dr P. LAFONT	Dr R. NIEUVIARTS médecin chef de pôle	
Cultes **Maison des usagers** (Ses missions – Son fonctionnement – Les associations)	V. REY-GOMEZ Attaché d'administration Direction des Usagers, des Risques et de la Qualité	S. JONAS Directeur des Usagers, des Risques et de la Qualité	
Règlement intérieur	A. CHARPENTIER V. VERDIER	E. BALMIN	
Cycle de conférences de santé publique des praticiens du CHP	A. CHARPENTIER V. VERDIER	E. BALMIN	
RESIDENTS EHPAD			
Présentation **Vie quotidienne** **Prestations complémentaires** **Professionnels qui vous entourent** Organigramme **Conseil de la vie sociale** **Droits et devoirs du résident** Charte de la personne accueillie Charte de la bientraitance Satisfaction Médiation **Admission** **Plan d'accès** **Projets** **Numéros utiles**	ML. GAILLOT cadre administratif de pôle *éventuellement autre référent médical ou paramédical à désigner*	Dr F. WONE médecin chef de pôle M. POUMEROULIE directeur des EHPAD	
PROFESSIONNELS DE SANTE			
Pôles et services **Annuaire des médecins** **Annuaire des consultations**	**Mise à jour automatique**		

Projet d'établissement Réalisations 2012-2013 et Projets en cours	A. CHARPENTIER V. VERDIER	E. BALMIN	
Coopération (réseaux de santé, inter-établissement)	A. ROINEL R. FORTEL	J. LE PAGE S. JONAS	(rubrique à réactiver)
Pratiques professionnelles . Articles de la rubrique « Techniques médicales du SYNERGIE . Autres thèmes	Communication A. CHARPENTIER V. VERDIER cadre administratif du pôle concerné *éventuellement autre référent médical ou paramédical à désigner*	E. BALMIN Médecin chef du pôle concerné	
Staffs médicaux **Formation médicale continue** **Liens scientifiques**	cadre administratif du pôle concerné *éventuellement autre référent médical ou paramédical à désigner*	Médecin chef du pôle concerné	(rubriques à réactiver)
Unité de recherche clinique	Dr L. CHIMOT	Dr Y. MONSEAU	
Conférences du jeudi Rappel programme 2013 Conférences précédentes	Dr L. CHIMOT		
Lettre d'information médicale	A. CHARPENTIER V. VERDIER	E. BALMIN	
Publications (Lettre d'information médicale N°3 – Lettre d'information médicale N°2 - Lettre d'information médicale N°1 – Livret d'accueil du patient – Plaquette maison des Usagers – Livret d'accueil des internes – Livret d'accueil du personnel – Plaquette inauguration du Pôle de Gérontologie (pavillon Les Félibres) et du service de Soins de Suite et de Réadaptation – Livret résident EHPAD – Plaquette inauguration du bâtiment C – Plaquette pose de la 1ère pose de pierre du Pôle de Gérontologie et SSR	A. CHARPENTIER V. VERDIER	E. BALMIN	
Institut de formation	S. BECKER I. LIGNAT	C. SIEBERT	
Internat Accueil à l'internat – Représentants des internes – Médecin référent – Travail et enseignements – Absences autorisées – Permanence des soins – Formations – Documents utiles – Infos	DAM R. FORTEL A. ROINEL Communication A. CHARPENTIER V. VERDIER	E. BALMIN	

Outils pratiques			(rubrique à réactiver)
DECOUVRIR L'HÔPITAL			
Editorial	A. CHARPENTIER V. VERDIER	E. BALMIN	
Activités			
Organisation . Ressources Finances . Ressources Humaines . Logistique . Pôles médicaux . Instances			
Chiffres clés			
Qualité et gestion des risques	M. MASCLET	S. JONAS Directeur des Usagers, des Risques et de la Qualité	
Projet d'établissement Réalisations 2012-2013 et Projets en cours	A. CHARPENTIER V. VERDIER	E. BALMIN	
Institut de formation	S. BECKER I. LIGNAT	C. SIEBERT	
Liens institutionnels	A. CHARPENTIER V. VERDIER	E. BALMIN	
RUBRIQUES COMMUNES			
Institut de formation Actualités – Présentation de l'IFSI et de l'IFAS – Centre de Documentation – Formation Infirmière – Formation Aide Soignante – Espace professionnels de santé – Vie étudiante	S. BECKER I. LIGNAT	C. SIEBERT	*Mise en ligne par l'IFSI*
Offre de soins (Services et pôles d'activité)	**Mise à jour automatique**		
Prendre rendez-vous (Consultations externes)			
Hospitalisation (Mode d'emploi)			
Plan d'accès (Se rendre au CHP)			
Urgences (Comment ça marche)	T. CHOURREAU	Y. MONSEAU	
Kiosque (Toutes nos publications)	A. CHARPENTIER V. VERDIER	E. BALMIN	
Nous rejoindre (Travailler au CHP)	F. MOUILLERON *(recrutement non médical)*	C. PAIN	*Mise en ligne par la DRH*
	A. ROINEL C. BOUJU *(recrutement médical)*	J. LE PAGE	*Mise en ligne par la DAM*
Dossier	A. CHARPENTIER V. VERDIER	E. BALMIN	
Actualités	A. CHARPENTIER V. VERDIER	E. BALMIN	
Agenda	A. CHARPENTIER V. VERDIER	E. BALMIN	
Lettre d'information	A. CHARPENTIER V. VERDIER	E. BALMIN	

Sondage	A. CHARPENTIER V. VERDIER	E. BALMIN	(rubrique à réactiver)
Le saviez-vous	A. CHARPENTIER V. VERDIER	E. BALMIN	
Questions de santé	A. CHARPENTIER V. VERDIER	E. BALMIN	
Dons d'organes	Coordination hospitalière de prélèvement d'organes	Y. MONSEAU	
Alimentation prévention santé	T. CHOURREAU cadre administratif de pôle *éventuellement autre référent médical ou paramédical à désigner*	Dr M. ROQUES	
Infections nosocomiales	A. CHARPENTIER	Dr R. NIEUVIARTS	
Don du sang	A. CHARPENTIER	Dr M. DUMONTEIL	
Vaccinations	A. CHARPENTIER	Médecin chef du pôle concerné	
Tabacologie et addictologie	A. CHARPENTIER	Drs LACROIX et FERRER	
Cancérologie	A. CHARPENTIER	Drs LAFARGE et PAYSSE	
Education thérapeutique	cadre administratif du pôle concerné	Médecin chef du pôle concerné	
Santé et voyage	T. CHOURREAU cadre administratif de pôle	Dr P. LATASTE	
La canicule et nous	ML. GAILLOT cadre administratif de pôle	Dr. F. WONE médecin chef de pôle M. POUMEROULIE directeur des EHPAD	
Extranet	A organiser avec le service informatique		
PIED DE PAGE			
Accueil **Mentions légales** **Plan du site** **Charte du site internet** **Contact** **Aide**	A. CHARPENTIER V. VERDIER	E. BALMIN	
Marchés publics	B. MARCHAL C. DUTROP	AM. ROUMAGNAC	*Mise en ligne par la cellule des marchés*

4. Recommandations d'écritures pour le Web

4.1. Ecrire pour le web

4.1.1. Les internautes sont des gens pressés …

La consultation sur écran bouleverse les habitudes de lecture. Dans leur étude "Designing Web Usability", Jakob Nielsen et John Morkes[1] font le point sur ses particularités.
La lecture à l'écran s'avère globalement 25 % plus lente que sur celle sur papier.
Cette difficulté induit un mode de « zapping » qui conduit 79 % des internautes à balayer les textes plutôt que de les lire dans leur intégralité.

Seulement une minorité des internautes utiliseraient les barres de défilement de leur navigateur. Avec les modes de consultation nomade, ces points deviennent encore plus prégnants.

Pour assurer le meilleur confort à l'utilisateur et sous peine de le voir fuir rapidement du site, il est essentiel de :

- Rédiger des textes courts (à minima réduits de 50 % par rapport à une version papier) ;
- De capter l'intérêt en allant très vite à l'essentiel ;
- De donner des repères avec les intertitres (ou titres de paragraphe) ;
- De structurer si besoin, en plusieurs pages des contenus importants.

4.1.2. ... qui peuvent arriver en tout point du site sans prévenir

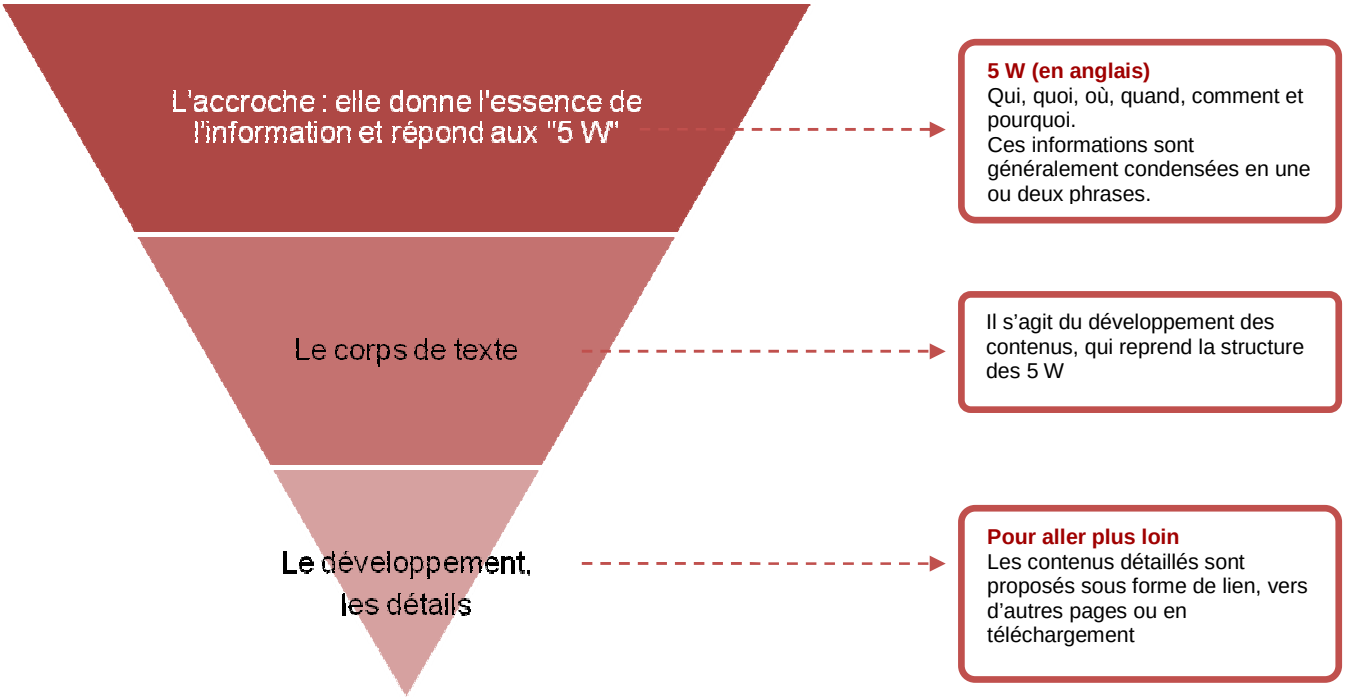
Les moteurs de recherche peuvent amener l'internaute à entrer sur le site depuis n'importe quelle page. Au-delà de la navigation qui est intégrée à la structure du site et constitue un repère essentiel, il importe de donner à lire sur chaque page un contenu qui représente un ensemble entier et cohérent et de situer le sujet dès les premières lignes.

4.1.3. Hiérarchiser l'information

L'écriture pour le web est l'antithèse de la rédaction classique et s'appuie en large partie sur les principes de rédaction journalistique.
Il est essentiel de **placer le message principal en amont** et les détails en second niveau de lecture. L'expérience démontre que l'internaute lit les premières lignes de l'article et s'interrompt dès que le sujet ne l'intéresse plus ou s'il estime en avoir appris assez.

[1] Jakob Nielsen, New Riders Publishing, Indianapolis, 1999

Le mécanisme de lien offre une opportunité de condenser l'écriture sur le sujet principal tout en offrant à l'internaute des pistes d'approfondissements multiples.


L'accroche : elle donne l'essence de l'information et répond aux "5 W"
Le corps de texte
Le développement, les détails
5 W (en anglais)
Qui, quoi, où, quand, comment et pourquoi.
Ces informations sont généralement condensées en une ou deux phrases.
Il s'agit du développement des contenus, qui reprend la structure des 5 W
Pour aller plus loin
Les contenus détaillés sont proposés sous forme de lien, vers d'autres pages ou en téléchargement

La titraille

L'habillage d'une page (la titraille) permet de rendre l'information plus claire, de faciliter la lecture et d'orienter les choix de lecture. Il faut livrer à l'internaute rapidement les clefs d'information et lui permettre au premier coup d'oeil de déterminer s'il trouvera ou non l'information qu'il cherche sur la page.

Le titre

Le titre d'un article est un point de repère essentiel pour le lecteur. Court, incitatif, cristallisant un message dense, il attire l'attention sur le sujet traité. Il doit être compris de tous les lecteurs.

Le chapeau

Placé au début de la page, on le différencie du corps du texte par une typographie différente (caractère gras, taille...). C'est la courroie de transmission entre le titre et le texte.
En quelques lignes, il doit faire la synthèse des points clés. À ce stade de la lecture, le lecteur doit avoir perçu le message essentiel et peut soit poursuivre sa lecture, soit... changer de page.

Les intertitres (Titre 2, Titre 3, Titre 4)

Les intertitres ponctuent le texte, aèrent la composition et relancent la lecture. Ils peuvent également marquer une rupture dans le plan des idées transmises. Comme les titres, ils ont une fonction incitative et peuvent donner une clé d'entrée dans un article.

Les légendes

La photo est l'une des premières clés d'entrée dans l'article. Sa légende est donc un contenu informatif de choix pour capter l'intérêt de notre internaute zappeur. Elle est constituée tout au plus d'une seule phrase. Elle explique la situation présentée par l'illustration. Elle doit éclairer le texte, sans se substituer à son contenu.

Les encadrés

Utilisés avec parcimonie, ils apportent un éclairage utile, une information contextuelle ou peuvent être utilisés pour mettre en exergue une information. Ils restent courts et sont constitués d'un seul paragraphe de quelques lignes.
La bonne pratique et de ne recourir qu'à un seul encadré par page, sous peine de brouiller la lecture avec des contenus trop chargés.

4.1.4. Ecrire court !

S'il ne fallait retenir qu'une seule règle, ce serait très certainement celle-ci : restez clair et concis !

Veillez à ne développer qu'une idée par phrase. Limitez-vous à 20 mots environ pour chaque phrase. Adoptez une structure « sujet – verbe – complément ».
Vous vous assurez alors d'être compris par le plus grand nombre.

Repères de calibrage des textes

Eléments rédactionnels	Bonne pratique	Taille limite
Titre	de 40 à 60 signes*	90 signes
Chapeau	environ 250 signes	400 signes
Intertitre	environ 40 signes	60 signes
Paragraphe	pas plus de 600 signes	1500 signes
Légende	environ 40 signes	60 signes
Page web	pas plus de 2000 signes	2500 signes
Agenda /Alerte	de 100 à 120 signes	250 signes

* caractères et espaces compris

4.2. Les fichiers en téléchargement

La bonne organisation des fichiers en téléchargement et leur préparation est un élément de bonne pratique dans un environnement de travail partagé.

4.2.1. Des fichiers présentés dans une page web

Les fichiers en téléchargement ne devraient jamais être déposés sans une introduction ou un descriptif de leurs contenus. Le téléchargement est une opération fastidieuse, car souvent trop longue aux yeux de l'internaute. Un résumé du document, l'indication des contenus que l'on pourra y consulter vont orienter la décision d'ouvrir ou non le document et éviter les déceptions.
La description des contenus est de surcroit une bonne pratique pour le référencement.

4.2.2. Le poids des mots, le choc du réseau

Les fichiers en téléchargement ne doivent pas être trop lourds, pour éviter un temps de téléchargement insupportable pour l'utilisateur. Les fichiers à télécharger ne doivent jamais dépasser 1 Mo. Les fichiers dont le poids est supérieur devront être scindés ou optimisés à l'aide d'outils adaptés.
Idéalement les photos d'un site web pèsent quelques dizaines de kilo-octets (Ko).

Le nom des fichiers en téléchargement

Un nom de fichier court et explicite du contenu est plus confortable pour l'utilisateur.
Il est aussi garant de l'image de l'institution, les noms de fichiers fantaisistes ou trop personnalisés peuvent décrédibiliser les contenus.

Organiser ses fichiers sur le serveur (arborescence de dossiers)

Une manière simple et compréhensible pour chacun est d'organiser les fichiers (médias) dans des répertoires qui reflètent l'organisation de l'arborescence.
Il est important de mettre en page vos documents pour l'impression avant de les transférer sur le serveur. Ceci est particulièrement vrai pour les fichiers Excel.